

不動產仲介業務秘書職能基準

職能基準代碼		KPS3334-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	不動產仲介業務秘書		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售/專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	不動產經紀人	職業別代碼	3334	
	行業別	不動產業/不動產經營及相關服務業	行業別代碼	L6812	
工作描述		紀錄並完成不動產業務所需的相關文件及資料			
基準級別		2			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 維護日常 財務/業 務記錄	T1.1 處理財務 報表及申 請書		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認、審核及記錄文件資訊 2. 處理及記錄文件，或將其傳遞給適當的人員 3. 根據法規、組織程序及規章，著手進行所有工作 	2	K1 適用於財務文件的組織政策及程序 K2 與業務運作及手上任務有關的法規及規則 K3 與隱私權及保密有關的法規 K4 處理支票、憑證及現金的程序 K5 銀行手續和指引 K6 計算和呈現財務數據的方法 K7 組織用以記錄和傳送財務訊息的軟體和技術	S1 計算技能 S2 精確審核資訊(文字及數字)的能力 S3 注意細節 S4 閱讀及解釋財務數據的能力 S5 溝通技能 S6 與來自不同社會、文化及種族背景人們交際的能力 S7 設定工作時間表的能力
	T1.2 準備及處 理銀行憑 證和小額 現金憑證		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據程序正確地輸入並保持存、提款平衡 2. 支票及信用卡簽帳單，必須在使用前檢查效期 3. 銀行憑證內容需與組織的財務記錄一致 4. 文件需依照銀行指引完整製作 			
	T1.3 處理零用		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織的程序，審核、處理及記錄零 			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	金交易		<p>用金的索取及憑證，且零用金紀錄簿應保持收支平衡</p> <p>2. 察覺違規行為，應提報給權責人員</p>			
	T1.4 準備和處理發票給債權人和債務人	O1.4 發票	<p>1. 依據組織的程序製作發票</p> <p>2. 根據來源文件審核發票，以求準確</p> <p>3. 更正任何錯誤或不正確的內容</p> <p>4. 將發票及相關文件存檔，以供查帳之用</p>			
T2 執行不動產檢查	T2.1 確認檢查要求		<p>1. 根據客戶和組織要求，從不動產紀錄中確認檢查的目的和類型</p> <p>2. 根據組織要求，與相關人士協調檢查過程和時間表</p> <p>3. 說明、收集並審查不動產文件和法規要求，以確認需要檢查的關鍵項目</p> <p>4. 根據組織要求，與相關人士協調訪問安排事宜</p>	3	<p>K8 建築法規要求</p> <p>K9 不同類型不動產的檢查方法</p> <p>K10 工作角色、職責和專業能力的限制</p> <p>K11 職業衛生與安全議題和要求</p> <p>K12 組織程序、道德操守和業務標準</p> <p>K13 中央或地方相關法規，如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 消費者保護 ■ 環境議題 ■ 財務正當性 ■ 經銷權和業務結構 ■ 職業衛生與安全 <p>K14 不動產銷售、租賃和管理</p> <p>K15 不動產屬性和特徵類型</p>	<p>S8 具備完成文件、報告結果、解釋書面和口頭資訊、協調客戶要求和訪問安排等溝通技能</p> <p>S9 具備取得網路和網頁、準備和完成線上表格、提交電子文檔和搜尋網路資料庫的電腦技能</p> <p>S10 具備與各種社會、文化和種族背景與不同身心能力的人相關的社交技能</p> <p>S11 具備評估不動產狀況的觀察技能</p> <p>S12 具備計畫並安排不動產檢查、規劃並符合時間表等組織技能</p>
	T2.2 檢查不動產		<p>1. 根據產業實務和公司要求檢查不動產，確保相關方面都有檢查和注意到</p> <p>2. 根據公司要求，有效利用時間和資源，可靠地進行檢查</p> <p>3. 使用適當的社交技巧，從檢驗現場人員處獲得相關資訊</p> <p>4. 相關變更應經核准，並根據組織和法規要求加以確認、註明</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.3 紀錄並報告檢查結果	O2.3 檢查結果紀錄	<p>5. 需要專家意見時，根據組織要求尋求幫助</p> <p>1. 根據客戶和組織要求，將檢查結果用適合的格式紀錄，以利分析及傳送</p> <p>2. 以可驗證的證據佐證檢查結論，並符合相關法規和公司的要求</p> <p>3. 根據適用的職業衛生與安全法規和公司要求，使用業務設備和科技來維護相關文件</p> <p>4. 根據客戶和組織要求，將檢查報告分送給相關人士</p>			S13 具備理解如地圖、平面圖和圖表等專業技能
T3 使用及維護不動產和客戶資訊資料庫	T3.1 取得適當資料庫		<p>1. 確定資訊需求</p> <p>2. 根據組織政策和程序，確認並取得適當不動產或客戶資料庫</p> <p>3. 根據組織程序、道德標準、法規要求和隱私條例，管理不動產和客戶資料庫</p>	3	<p>K16 不動產和客戶資料庫管理的代理程序包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 關於不動產、客戶資訊和資料庫的道德標準 ■ 關於不動產、客戶資訊和資料庫的保密性 ■ 隱私權 <p>K17 使用辦公電腦設備的程序</p> <p>K18 不動產和客戶資料庫包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 資料輸入和檢索技術 ■ 文件存檔 ■ 功能 	<p>S14 具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心素質不同的人進行交流溝通的能力</p> <p>S15 具備識別並解讀用於編寫報告之不動產資訊的分析技能</p> <p>S16 與不動產或客戶資訊資料庫的使用和維護等相關的風險管理策略應用</p> <p>S17 具備取得和審核不動產或客戶資料庫的電腦技能</p> <p>S18 具備分析狀況、根據不動產選擇或客戶資訊做決策、確</p>
	T3.2 檢索相關不動產和客戶資訊並製作報告	O3.2 不動產或客戶資訊	<p>1. 使用適當搜索技術，查詢不動產或客戶資料庫</p> <p>2. 善用資料庫的功能，以取得所需不動產或客戶資訊</p> <p>3. 檢查已取得的不動產或客戶資訊，以確保符合要求</p> <p>4. 根據系統程序，依需求下載和列印不動</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			產或客戶資訊 5. 依組織要求及符合機構類型指南的格式，呈現不動產或客戶資訊 6. 審查報告並檢查其準確性		<ul style="list-style-type: none"> ■ 報告 ■ 搜索技術 ■ 安全 ■ 與不動產銷售和管理相關的資料庫類型 K19 資料庫資訊包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 客戶資訊 ■ 人口統計資訊 ■ 市場資訊 ■ 網站資訊 ■ 空間資訊 ■ 租戶資訊 K20 資料庫報告包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 格式 ■ 功能 K21 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 保護消費者、公平交易實務 ■ 環境與永續 ■ 金融服務 ■ 租賃 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 	定適當資訊資料庫和資料庫資訊的使用及維護之決策及處理問題的技能 S19 具備獲取並解讀各種文本，包含銷售成果和準備報告，並解讀圖表資料，如地圖和圖表，及完成標準表格等讀寫技能 S20 具備計算並解讀如地圖中比例尺和距離等數據的計算能力 S21 具備使用不動產和客戶資訊資料庫以確認和查明與不動產業務相關之文件和資訊的研究技能
	T3.3 輸入不動產或客戶資訊		1. 根據組織程序、法規要求和隱私條例，收集、分析和準備資訊，輸入不動產或客戶資料庫 2. 根據組織程序、法規要求和隱私條例，檢查資訊的清晰度、準確性、流通性和相關性 3. 根據組織程序、法規要求和隱私條例，將資訊準確輸入不動產或客戶資料庫			
	T3.4 維護資訊存儲安全		1. 根據組織程序、法規要求和隱私條例，將資料庫檔案存儲於安全位置 2. 根據組織風險管理政策和程序、法規要求和隱私條例，僅限定授權人員取得資料庫檔案			
	T3.5 致力於監督和增強不動產資訊資料庫		1. 分析不動產或客戶資訊資料庫的要求，並提供相關人士改善建議 2. 向相關人員提供有關不動產或客戶資訊資料庫輸出的清晰度、準確性、通用性和相關性的回饋			
	T3.6 使用資料		1. 根據組織實務，準確識別出常客並加以			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	庫來加強客戶關係		追蹤 2. 精確運用客戶紀錄，以提供客戶可能感興趣的服務		<ul style="list-style-type: none"> ■ 不動產銷售 K22 風險和風險管理策略 K23 不動產和客戶資訊來源包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 地方和中央政府的文件和登記 ■ 刊物和期刊 ■ 電腦資料文件 ■ 法規 ■ 統計摘要 ■ 政策聲明 ■ 媒體報導 	
T4 執行和記錄不動產管理活動和交易	T4.1 完成仲介管理文件	O4.1 仲介管理文件	1. 根據仲介實務和法規要求，協助完成不動產相關業務確認 2. 協助向房東說明所需的仲介和法定文件 3. 根據仲介實務和法規要求，協助製作所需代理和法定文件 4. 根據仲介實務和法規要求，協助驗證從房東獲得的相關資訊 5. 對於仲介實務所需的仲介和法定文件，確實完成、簽署並妥善保存	3	K24 條件報告和公開聲明 K25 與租賃不動產相關的道德實務 K26 租賃包含： <ul style="list-style-type: none"> ■ 商業 ■ 工業 ■ 住宅 K27 中央或地方相關法規，如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 反歧視 ■ 保護消費者、公平交易實務 ■ 金融服務 ■ 職業衛生與安全 ■ 隱私權 	S22 具備與來自不同社會、經濟文化背景和身心能力不同的人進行交流溝通的能力 S23 具備解讀機構和法定表格等文件的分析能力 S24 與提供客戶不動產銷售和管理選擇等諮商相關的風險管理策略應用 S25 具備取得組織資料庫、收發電子郵件和線上完成標準表格的電腦技能 S26 具備分析狀況和做符合法規
	T4.2 完成租賃文件	O4.2 租賃管理	1. 協助向潛在租戶說明租賃文件 2. 根據仲介實務和法規要求，製作租賃文			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		文件	<p>件</p> <p>3. 協助從潛在租戶獲取的相關資訊，並根據仲介實務和法規要求進行驗證</p> <p>4. 根據仲介實務、法規要求和房東指示，準確完成、簽署並妥善保管租賃文件</p>		<p>K28 住宅租賃協議書</p> <p>K29 房東和租戶的權利義務</p> <p>K30 風險和風險管理策略</p> <p>K31 篩選租戶包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 支付能力 ■ 財務限額 ■ 根據租戶需求配對適合不動產 ■ 動機 ■ 需求 ■ 偏好 ■ 法定和其他形式的協議書和租賃 <p>K32 租賃申請流程包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 選擇租戶的標準 ■ 訪問租戶 ■ 通知選定租戶 ■ 獲得租賃申請 ■ 記錄租賃安排 ■ 審查參考 ■ 審查租賃申請 <p>K33 租賃申請表格</p>	<p>及道德要求之決策的決策及處理問題的技能</p> <p>S27 具備使用和解讀各式文本，包含組織和法定表格、完成標準表格、準備資訊和文件及正式、非正式信件等讀寫技能</p> <p>S28 具備計算並解讀如租金和保證金等數據的計算能力</p> <p>S29 具備安置新租戶於已出租的不動產的規劃、組織和安排技能</p> <p>S30 具備確認和查明已出租不動產的租賃相關文件和資訊的研究技能</p>
	T4.3 處理保證金和租金的收據		<p>1. 根據仲介實務和法規要求，收取並準確記錄款項</p> <p>2. 擔保保證金在指定的期限內轉交法定機構</p> <p>3. 事件報告在必要時向適當人員跟催</p>			
	T4.4 登錄租戶和房東交易紀錄於組織資料庫	O4.4 租戶和房東交易紀錄	<p>1. 根據仲介實務，準確將資料記錄於組織資料庫</p> <p>2. 定期更新租戶和房東資訊，以確保紀錄根據組織實務可靠存放</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係

A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任

A03 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響

A08 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注

A10 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：高中職以上
- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成